**江西省地方标准《家庭餐制作服务质量规范》**

**编 制 说 明**

**一、编制本标准的背景及原因**

古人云：“民以食为天”，一日三餐，柴米油盐酱醋茶，老百姓天天总是要和“吃”打交道。改革开放前，温饱是人们追求的目标，改革开放后，粮食多了，肉禽蛋奶的营养问题解决了，手里也宽裕了，去酒店、下馆子时常吃得红光满面、大腹便便，导致高血压、高血脂、高血糖、糖尿病、痛风等“富贵病”发病率愈来愈高。在互联网影响下，人们生活便利化，中国人的“吃货”精神愈加发挥得淋漓尽致，随便到街边小摊或使用美团、饿了吗等第三方平台即刻享受到美食。但是近几年央视3.15晚会中，美团、饿了么、百度外卖等多家网络订餐第三方平台被曝光存在未履行审查许可责任、未按要求公示许可信息、伪造或未取得或多家商户共用一个食品经营许可、外卖送货员健康证过期、许可证登记地址与实际经营地址不符等问题。面对每天都要入口、直接与身体健康挂钩的各类食品，人们“入口难安”。现今不法分子在食品制毒制劣手段上也是花样翻新、五花八门，地沟油、苏丹红等食品安全问题和垃圾食品致癌等新闻不断曝光，老百姓谈虎色变。因此，越来越来多的居民选择从家庭服务机构找服务人员入户制作家庭餐，形式多样、安全放心。从客户需求来看，有请临时性或包月的家政服务人员制作一顿中餐、中晚餐或一日三餐的；从家庭餐分类来看，有请家政服务人员制作家常饮食、家宴饮食、婴幼儿饮食、考生考试期饮食、孕产妇饮食、老年人饮食、病人饮食的。家庭餐制作服务已深入平常百姓家中，成为家庭服务业中快速发展的一个新业态。

在家庭餐制作这个新业态的发展中，尽管我国在烹饪技术、营养搭配等方面有中式和西式烹调师、公共营养师、营养配餐员等国家职业标准可循，但对家庭餐制作过程中的服务质量问题，国家和我省均未出台标准。同样的服务项目，因客户家庭成员、饮食习惯、营养需求不同，服务人员食材采买记账、选购、加工制作、食品存放、餐后整理、意外事故处理等服务标准不一，各方当事人对服务结果评价的理解也不一致，造成服务质量方面的纠纷时有发生，因此很有必要编制本标准。

**二、任务来源和起草单位**

为了全面贯彻落实《江西省人民政府关于实施标准化战略的意见》（赣府发〔2009〕12号），由江西省商务厅和江西省人社厅共同提出并归口、江西省家庭服务业协会起草的“月嫂、育婴、保洁、钟点工、养老助餐、养老护理、医疗陪护、社区老年人日间照料和月子中心”等家庭服务业中的9个业态的地标均如期颁布实施，为规范我省家庭服务业，提升服务质量，保护消费者权益发挥了积极作用。为了加快我省家庭服务业标准体系建设，解决目前我国和我省均无家庭餐制作服务质量标准问题，由江西省商务厅和江西省人社厅指导编制、共同提出并归口，由江西省家庭服务业协会起草编制本标准。在本标准起草过程中，得到了江西娘家姐姐家庭服务有限公司、南昌市康之娇家政服务有限公司、南昌管家婆家政服务中心、新余康乐服务有限公司、萍乡市仪家家政服务有限公司等很多家庭机构和企业的大力支持和帮助，提供了很多有价值的资料，介绍了很多实践经验，提出了很多宝贵意见和建议。

**三、本标准遵循的原则**

1、本标准立足于我省家庭餐制作服务发展现状，关注这个业态发展的趋势，在符合我国现有相关法规政策的基础上编制。

2、本标准遵循推进家庭服务业产业化和社会化发展需求，旨在通过基础性标准的制定，为引领我省家庭餐制作服务向规范化、专业化方向发展提供必要的标准技术保障，把标准化管理理念应用于家庭餐制作服务之中，从而规范其经营管理、提升其服务技能、促进其健康发展。

3、本标准的制定以家庭服务行业长期理论研究和实践经验积累为基础，以规范家庭餐制作服务质量为主线，在研制过程中，通过不断进行实证分析和验证，完善本标准的科学性、普适性和可操作性。

**四、本标准与现行政策及相关标准的关系**

1、本标准的编制实施，有利于贯彻落实我国现行政策：

（1）《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国食品安全法实施条例》，这是为保证食品安全，保障公众身体健康和生命安全制定的法规。

（2）国家卫生计生委疾控局发布《中国居民膳食指南（2016）》，这是为了提出符合我国居民营养健康状况和基本需求的膳食指导建议的法规。

2、本标准与相关标准相辅相成：

一是依据了《GB/T1.1—2000“标准化工作导则”—第1部分标准的结构和编写规则》进行编写，体例规范充分体现标准的通用性、实用性、科学性；依据《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国食品安全法实施条例》提出了食品安全要求；依据《公共营养师国家职业标准》《营养配餐员国家职业标准》，提出了营养配置需要。

二是引用了GB/T17242 -1998《投诉处理指南》。

三是参照了《中式烹调师国家职业标准》、《西式烹调师国家职业标准》工作要求内容，《家政服务员国家职业标准》操持家务中的制作家庭餐内容。

**五、本标准的编制过程**

本标准在进行大量调研后完成初稿，通过多次修改和完善后，形成当前的文本。主要编制过程有以下阶段：

**1、成立起草小组和召开启动会**。2017年10月18日成立了由一线家庭餐制作服务人员、家政服务机构的高管、职业培训学校的校长、授课老师等相关行家组成的起草小组，承担制定工作计划、确定编制原则、对我省家庭餐制作服务现状进行调研、编制本标准的征求意见稿、征求相关单位意见、修改完善本标准征求意见稿、报审报批本标准等工作。启动会上对本标准的编制思路、框架等进行了讨论，确定了本标准编制的总体计划。

**2、确立本标准框架。**2017年10月下旬至2018年5月，起草小组在分头对全省各地家庭餐制作服务现状展开调研后，进一步明确了本标准的定位、应用对象和适用范围，并就家庭餐制作服务涉及的术语与定义、基本要求、服务流程、服务内容及要求、 意外情况处理 、服务质量投诉处理的关键环节和重要事项等，请教了相关专家和业内行家，查阅了国家相关标准、法规和省内外大量的关于家庭餐制作服务方面的资料，借鉴了黑龙江、山西、深圳等兄弟省市家庭餐制作的服务质量标准，在充分总结我省家庭餐制作服务实践经验和实际情况的基础上，确立了编制本标准的基本架构。

**3、完成本标准征求意见稿。**2018年6月，在验证调查结果和进一步汇总分析收集情况和资料的基础上，起草小组编写出了本标准草稿。2018年7月初召开相关单位人员参加的会议，认真讨论收集意见和建议等，大家对本标准草稿的基本框架、主要内容等方面的描述存有不同意见，且提出了很好的修改建议，起草小组按照大家的意见和建议修改完善了本标准的草稿后，形成了本标准的征求意见稿。

**4、确定本标准送审稿。**在本标准立项成功的2018年9月18日至现在，江西省家庭服务业协会发出文件和将本标准征求意见稿挂在协会网站上广泛征求意见。截止2018年1月21日，共收到67家相关单位同意、无意见的回函表，收到2家相关单位共提出35条修改意见的回函表。起草小组对这些意见和建议逐条分析整理，在认真修改征求意见稿的基础上确定了本标准的送审稿，即目前的稿件。

5、待江西省质监局组织相关专家对本标准进行评审后，再根据专家对本标准的评审意见和建议，在修改本标准送审稿（即现行稿件）的基础上，最后敲定本标准的送批稿。

**六、 本标准的主要内容**

本标准规定了家庭餐制作服务涉及的术语和定义，明确了家庭餐制作服务的基本要求、服务流程、服务内容及要求、意外情况处理 、服务质量投诉处理，给出了5项资料性附录。

（1）本标准在“术语和定义”中，对“家庭餐”“家庭餐制作服务”“家庭餐制作服务人员”“家庭餐制作服务机构”“家庭餐制作服务消费者”“家庭餐服务方式”这6个在家庭餐制作服务中常涉及的术语进行了专业科学的定义。

（2）本标准在“服务机构的基本要求”中，规定了服务机构应当具备合法的经营资质、人员和设施配备、档案管理、社会责任、统一标识等要求。目的在于规范我省家庭餐制作服务机构经营管理的基本水平。

（3）本标准在“服务人员的基本要求”中，规定了服务人员的任职条件、执业资质、职业道德、知识与技能等要求。目的在于确保服务人员在家庭餐制作服务中的服务质量达标。

（4）本标准在“服务流程”里，将服务流程细化为服务商定、服务实施、服务跟踪、服务终止4个方面。目的在于更直观化、精细化、标准化描述家庭餐制作服务过程的具体步骤。

（5）本标准在“服务内容及要求”里，提出了家庭餐制作服务中的五大服务内容，包括食谱制定、食料采购、加工制作、食品存放、餐后整理。其中：在“食谱制定”中明确服务人员应当征询客户对家庭餐的制作的意见，要了解客户家庭成员的宗教信仰、饮食习惯和饮食禁忌；在“食料采购”中规范了食料选择条件，提出了4点不应当采购的食料；在“加工制作”中规范了服务人员的个人卫生、加工制作前的准备、原料初加工及切配、主食和菜肴加工制作、凉菜和鲜果蔬汁加工制作和食品再加热等服务的具体操作和管理；在“食品存放”中规范了各类食品的存放；在“餐后整理”中明确了整理后的桌面、餐具、地面、物品等要达到的具体效果。目的是保障家庭餐制作的服务质量。

（6）本标准在“意外情况处理”里，明确了服务人员在厨房油锅失火、燃气泄漏、食物中毒、其他等意外情况发生时应当采取的应急处理措施。目的是为了出现意外情况时，服务人员能保证自身及客户的安全。
 （7）本标准在“服务质量投诉处理”里，给出了处理投诉的方法。目的在于有利于解决纠纷。

（8）本标准给出了《家庭餐制作服务人员信息登记表》《家庭餐制作客户信息登记表》《家庭餐制作服务协议》《家庭餐制作回访客户满意度情况登记表》《家庭餐制作客户投诉服务质量处理意见表》等5项资料性附录供服务机构参照。目的是便于服务机构加强管理和规范服务。

**七、本标准预期效果**

未来随着人民日益增长的美好生活需要，对家庭餐制作服务的需求也将会越来越迫切。本标准一是可以为规范家庭餐制作服务质量提供方法和依据，相当于在一定程度上确立了市场准入条件；二是可以让客户对照本标准选择家庭餐制作服务机构、正确评判服务机构的服务质量，减少摩擦，形成对立的统一，达到和谐；三是可以使服务机构中的服务人员明确自身职责，提升服务技能，以专业技能和优质服务提供家庭餐制作服务；四是可以为服务机构提供先进的服务理念和有效的管理方法，促其完善内部管理制度，引导进入良性竞争，形成健康、有序发展所依托的制度环境，为有潜力的企业在公开公平的市场竞争中脱颖而出，从而最大化地提升其管理效率及收益；五是可以为政府相关部门和仲裁机构实施有效监管和评判纠纷提供依据，解决家庭餐制作服务过程中无服务质量标准可循的问题。因此，制定、发布和实施本标准，对家庭餐制作这个服务业态无疑是跨跃式进步。

**八、本标准应作为推荐性地方标准**

如本编制说明第一点背景及原因分析中提到，家庭餐制作服务已成为家庭服务业中快速发展的一个新业态，绝大部分服务机构已有家庭餐制作服务项目，为了规范服务机构的管理及运营、提高服务人员的技能水平，减少各方当事人对服务结果评价理解不一致，解决服务过程中造成服务质量方面引起的纠纷。因此，本标准作为一种技术和管理层面的规范，建议本标准作为推荐性地方标准。

**九、本标准的贯彻实施建议**

本标准发布实施后，对外应加大宣传，使全社会充分认识到实施标准的重要意义，并尽快掌握、运用本标准；家庭服务行业要加强培训，提升标准化意识，引导服务机构和服务人员践行本标准；相关部门应加大实施本标准的执法力度，定期和不定期对我省家庭餐制作服务机构进行监督检查，促使服务机构规范管理、规范服务，确保客户在服务过程中享受到符合本标准规范的服务质量。

 2019年1月21日